

DAFTAR PUSTAKA

- Anto Dajan, 2000, Pengantar Metode Statistik, Jilid I, II, LP3ES, Jakarta.
- Ahmad Guspul, 2014. Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepercayaan Terhadap Kepuasan Nasabah (Studi Kasus Pada Nasabah Kospin Jasa Cabang Wonosobo). Jurnal PPKM UNSIQ I (2014) 40-54 ISSN: 2354-869X.
- Barnes, James G., 2003. *Secrets Of Customer Relationship Management*, ANDI, Yogyakarta.
- Dharmmesta, Basu Swastha. 2005 “Kontribusi involvement dan trust in a brand dalam membangun loyalitas pelanggan”. Jurnal Ekonomi dan Bisnis Indonesia, Vol. 20 No. 3, 2005 , hal. 287-304.
- Fandy Tjiptono, 2007, Strategi Pemasaran. Edisi ke dua, penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fornell, C., Michael D. Johnson, Eugene W. Anderson, Jaesung Cha, and Barbara Everitt Bryant, 1996. “*The American Customer Satisfaction Index: Nature, Purpose, and Findings*,” Journal of Marketing, Vol. 60, pp. 7-17.
- Ferdinand, Augusty. 2002. Marketing Strategy Making : Proses dan Agenda Penelitian”. Jurnal Sains Pemasaran Indonesia, Vol. I, No. 1 (Mei), pp : 1-22.
- Ferdinand, Augusty. 2003. Sustainable Competitive Advantage : Sebuah Eksplorasi Model Konseptual. BP Undip.
- Ferrinadewi, Erna. 2005. Atribut Produk yang Dipertimbangkan dalam Pembelian Kosmetik dan Pengaruhnya pada Kepuasan Konsumen di Surabaya. Jurnal Manajemen & Kewirausahaan, Vol. 7, No. 2 (September), pp : 139-151.
- Ferdinand, Agusty. 2006. Metode Penelitian Manajemen. Edisi Kedua, Universitas Diponegoro, Semarang.
- Ghozali, I. 2006. Analisis Multivariate dengan program SPSS. Edisi ke 2. Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ghozali, Imam, and Fuad, 2009, *Structural Equation Modeling: Teori, Konsep dan Aplikasi Dengan Program Lisrel 8.0*, Semarang: Badan Penerbit UNDIP
- Hant, P.M. 2006. *Predicting Employee Life Satisfaction: A Coherent Model of Personality, Work and Non-work Experiences, and Domain Satisfaction*. Journal of Applied Psychology, 84(4): 564-584.

Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller., 2007, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Kedua Belas, Jilid 2, dialihbahasakan oleh Benjamin Molan, Jakarta, Indeks.

Kotler, Philip & Kevin Lane Keller, 2009. *Manajemen Pemasaran*, Edisi Ketiga Belas, Jilid 2, Gelora Aksara Pratama, Jakarta.

Kurniasari, Luvi, 2005. Pengaruh Komitmen Organisasi dan Job Insecurity karyawan terhadap intense turnover. Demandiri(online), Tersedia. <http://www.tempointeraktif.com>.

Morgan, Robert M. dan Shelby D. Hunt. *The Commitment Trust Theory of Relationship Marketing. Journal of Marketing*. Vol. 58. No. 3. 1994.

Marzuki, 2001, *Metodologi Riset*, Jammars, Bandung.

Panca Winahyuningsih, 2013, Pengaruh Kepercayaan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Gripta Kudus. ISSN : 1979-6889.

Payne, 2000, *The Essence of Service Marketing*. Andi dan Pearson Education (asia) Ptw. Ltd. Yogyakarta.

Papper and Rogers, 2004. *Managing Customer Relationship*. Willey, Canada.

Rambat, Lumpiyoadi dan A. Hamdani, 2006, *Manajemen Pemasaran Jasa*. Edisi Kedua, Salemba, Jakarta.

Robbins, Stephen. P. 2006. *Perilaku Organisasi* (alih bahasa Drs. Benjamin Molan), Edisi Bahasa Indonesia, Int An Sejati. Klaten.

Sugiyono, 2004, *Metode penelitian manajemen*, Alfabeta. Bandung.

Suharisini Arikunto, 2006, *Manajemen Penelitian*, Rineka Cipta Jakarta.

Vandayuli, 2003. *Quality Performance dan Komitmen Organisasi Jurnal Media Riset bisnis dan Manajemen*. Volume 4 no 3.

Widiyanto Bangun Prasetyo, 2012, *Pengaruh Kualitas Pelayanan, Kepercayaan Dan Kepuasan Terhadap Loyalitas Pelanggan (Studi Pada Swalayan Luwes Purwodadi)*.

Yamit, 2001, *Manajemen Produksi Dan Operasi*, Edisi Pertama, Ekonisia, Yogyakarta.